

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### §1. Geltung

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der 5StarHomeservice S.L (Europa) respektive der 5StarHomeService AG (Schweiz). und dem Kunden. Massgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird durch uns ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

### §2. Angebote, Art und Inhalt der Leistung

Alle unsere Angebote sind freibleibend. Die im Angebot genannten Preise verstehen sich unter dem Vorbehalt, dass die zugrunde gelegten Auftragsdaten unverändert bleiben. Für Art und Inhalt der Leistungen sind allein der abgeschlossene Vertrag, diese AGB bzw. unsere Auftragsbestätigung massgebend.

### §3. Preise

Die Preise verstehen sich, wenn nicht anders angegeben, zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Unsere Verträge gelten als zu veränderlichen Preisen abgeschlossen. Als Preisänderungsbasis ist, sofern aus dem Vertrag keine solche ermittelt werden kann, der unmittelbar vor der anstehenden Änderung gültige Preis zugrunde zu legen. Die Preisanpassung in Spanien entsprechend der alljährlich stattfindenden Änderung des Kollektivvertrages für Reinigungsmitarbeiter „Convenio colectivo del sector de la limpieza de edificios y locales de las Illes Balears, 07000535011982“ zzgl. eines Aufschlags im Rahmen der Indexerhöhung. Dies gilt auch für alle Regieleistungen und -Stundenlöhne. Die Änderung der Preise erfolgt jeweils mit Wirksamkeit der Änderung des Kollektivvertrages. Stimmt bei Verträgen mit Einheitspreisen der Positionspreis mit dem Produkt aus Menge und Einheitspreis nicht überein, so gelten die angegebene Menge (m<sup>2</sup> bzw. Stückzahl) und der vereinbarte Einheitspreis bzw. das Produkt daraus. Die Verrechnung erfolgt bei Einheitspreisen nach den Mengen (m<sup>2</sup> bzw. Stückzahl) der erbrachten Leistungen und bei Pauschalpreisen nach dem vereinbarten Leistungsumfang, bei Regiepreisen nach dem tatsächlichen Aufwand.

### §4. Leistungsumfang und Gewährleistung

Wir verpflichten uns, die uns übertragenen Arbeiten durch unser Personal oder unsere Subauftragnehmer fachgemäss durchzuführen. Unser mit den vereinbarten Preisen abzugeltender Leistungsumfang umfasst nur die Reinigung von normaler Verschmutzung. Nicht in unserem Leistungsumfang enthalten ist:

- eine darüber hinausgehende Reinigung
- Abtransport von Gegenständen
- die Reinigung von nicht wasserlöslichen Flecken (Teer, Lack etc.) mit Spezialmitteln
- die Reinigung von ekelerregenden Verschmutzungen
- das Auffüllen von Materialien wie z.B. Toilettenpapier, Seife, Handtuchrollen, Servietten, Plastikabfallsäcke, Entsorgungsgebühren, etc.

führen wir auftragsgemäss dennoch solche Reinigungen durch, so werden diese Leistungen von uns als Regieleistungen verrechnet. Unsere Leistung unterbleibt, wenn Räume oder Verkehrsflächen im Zuge des routinemässigen Leistungsdurchganges durch abgestellte Gegenstände nicht begehbar sind. Hieraus erwächst dem Kunden kein Anspruch auf Preisreduktion. Ebenso ist keine Preisreduktion bei einer vorübergehenden



Flächeneinschränkung auf Grund von z.B. Bauarbeiten, Umzug, etc. möglich. Der Kunde wird von uns via SMS oder Email über den Beginn und den Abschluss unserer Dienstleistung informiert. Er erklärt sich ausdrücklich bereit unsere Leistungen nach Beendigung dieser unverzüglich zu kontrollieren und die ordnungsgemässe Leistungserbringung zu bestätigen. Sollte eine solche Kontrolle nicht erfolgen, so gelten die Leistungen als ordnungsgemäss erbracht, wenn eine Mängelrüge nicht unverzüglich, längstens innerhalb von 2 Arbeitstagen (Mo. bis Fr.) nach Leistungserbringung, erfolgt. Etwaige Mängel unserer Leistung sind unserer Objektleitung bekanntzugeben. Die Mängelansprüche des Kunden beschränken sich auf Verbesserung. Im Falle des Fehlschlagens der Verbesserung sind die Mängelansprüche bei sonstigem Verlust unverzüglich, längstens innerhalb von 2 Arbeitstagen (Mo. bis Fr.) nach dem Verbesserungsversuch, schriftlich unserer Geschäftsleitung anzuzeigen. Wir haben dem für uns tätigen Personal ausdrücklich untersagt, Einblicke in Schriftstücke, Akten, Hefter usw. vorzunehmen. Weiter ist es unserem Personal untersagt, Schränke, Schreibtische und sonstige Behältnisse zu öffnen sowie betriebsfremde Personen zur Arbeitsstelle mitzunehmen. Weiter untersteht unser Personal einer Schweigepflicht hinsichtlich aller Wahrnehmungen inner- und ausserhalb des Objektes des Auftraggebers. Das für uns tätige Personal ist angehalten, Anweisungen, betreffend die Durchführung der Arbeiten nur von unseren Bevollmächtigten entgegenzunehmen. Eine Behinderung und/oder Verzögerung unserer Leistungserbringung infolge höherer Gewalt oder Streik berechtigt den Kunden nicht zur Auflösung des Vertrages oder zur Reduktion des Entgelts.

#### §5. Zahlungsbedingungen, Haftung des Kunden, Aufrechnung und Zurückbehaltung

Grundsätzlich verrechnen wir unsere Leistungen monatlich, oder gemäss Anderen, dem Vertrag entsprechender Abmachung. Unsere Rechnungen sind zahlbar bei Erhalt ohne Abzug. Mit Ablauf einer Frist von 7 Tagen ab Rechnungsabsendung kommt der Kunde in Zahlungsverzug. Ist der Kunde mit der vereinbarten Zahlung oder Leistung in Verzug, so können wir auf Erfüllung des Vertrages bestehen und die Erfüllung unserer eigenen Verpflichtungen bis 5 Tage nach Begleichung der rückständigen Zahlungen oder sonstigen Leistungen aufschieben oder nach erfolglosem Verstreichen einer von uns gesetzten angemessenen Nachfrist sofort ganz oder teilweise den Rücktritt vom Vertrag erklären. Unsere weitergehenden Schadenersatz- und sonstigen Ansprüche wegen des Verzugs bleiben unberührt. Bei Geldschulden stehen uns gegenüber dem Kunden ab Fälligkeit Verzugszinsen in der Höhe von 10% über dem jeweiligen Rechnungsbetrag zu. Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht vertragsgemäss nach oder stellt er seine Zahlungen ein oder werden uns andere Umstände bekannt, die die Kreditwürdigkeit des Kunden in Frage stellen, so sind wir berechtigt, die gesamte Restschuld fällig zu stellen, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen. Alle gewährten Rabatte, Skonti, Raten und sonstige Vergünstigungen werden dadurch hinfällig. Weiteres sind wir berechtigt, weitere Leistungen nicht nur aus dem jeweiligen, sondern auch aus anderen Verträgen ganz oder teilweise zurückzuhalten oder abzulehnen und die Vorauszahlungen der Leistungen zu verlangen. Der Kunde verpflichtet sich, alle mit der Eintreibung der Forderung verbundenen Kosten und Aufwände, wie insbesondere Inkassospesen oder sonstige für eine zweckentsprechende Rechtsverfolgung notwendige Kosten zu tragen. Mehrere Liegenschaftseigentümer haften solidarisch. Für den Fall, dass der Hausverwalter Namen, Beruf und Anschrift der Liegenschaftseigentümer bei Vertragsabschluss nicht bekannt gibt, haftet der Hausverwalter neben den Eigentümern als Bürge und Zahler, wenn nicht eindeutig erkennbar ist, dass der Hausverwalter im eigenen Namen und auf eigene Rechnung den Vertrag abschliessen wollte. Dieser Vertrag ist von Seiten des Kunden an seine Rechtsnachfolger zu überbinden. Im Falle der Veräusserung der Liegenschaft oder Wechsel der Hausverwaltung haftet der ursprüngliche Kunde für sämtliche Aussenstände und alle künftigen Forderungen aus dem Vertrag bis zu einer Schuldübernahme durch den Rechtsnachfolger (mit unserer Zustimmung bei Einzelrechtsnachfolge) oder einer ordnungsgemässen Kündigung des Vertrages. Gegen unsere Ansprüche kann der Kunde nur mit rechtskräftig festgestellten oder von uns schriftlich anerkannten Ansprüchen aufrechnen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüchen zurückzuhalten oder zu mindern, es sei denn diese sind rechtskräftig festgestellt oder von uns schriftlich anerkannt.

#### §6. Leistungszeit

Soweit nicht anders vereinbart, ist als Leistungszeitraum „Mo. bis So. zwischen 6.00 und 22.00 Uhr“ vereinbart. Für Arbeiten am Sonntag und Feiertagen wird ein Aufschlag von 25 % festgelegt und berechnet. Die Vertragspartner verpflichten sich, die vereinbarten Zeiten für unsere Arbeiten so einzuhalten, dass weder der Betrieb des Kunden unangemessen behindert, noch unsere Arbeiten unangemessen erschwert werden.

#### §7. Haftung

Schadenersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit der Schaden durch leichte Fahrlässigkeit verursacht wurde. Unsere Haftung ist jedenfalls auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden und mit unserer Haftpflichtversicherungssumme von begrenzt. Der Ersatz von Folgeschäden und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist ausgeschlossen. Eine Ersatzpflicht unsererseits für Schäden ist ausgeschlossen, wenn unserer Objektleitung der jeweilige Schaden nicht unverzüglich, längstens innerhalb von 14 Tagen nach unserer Leistungserbringung bei ohne weiteres erkennbaren Schäden bzw. nach Entdeckung bei nicht ohne weiteres erkennbaren Schäden, nach Art und Umfang schriftlich angezeigt wird, es sei denn uns würde nachgewiesen, dass wir den Schaden zumindest grob fahrlässig verursacht oder verschwiegen haben. Das Vorliegen groben Verschuldens hat stets der Geschädigte zu beweisen. Ersatzansprüche verirken jedenfalls in 6 Monaten nach Erbringung unserer Leistung, im Falle der deliktischen Haftung ab Kenntnis oder grobfahrlässiger Unkenntnis von dem Anspruch begründenden Umständen bzw. der Person des Ersatzpflichtigen. Durch die vertragliche Vereinbarung einer Leistung im öffentlichen, teilöffentlichen oder privatrechtlich betroffenen Objektteilen sowie Wegen, Strassen, Plätzen usw. werden die gesetzlichen Pflichten des Wegehalters von uns nicht übernommen, ausser dies wird gesondert schriftlich vereinbart. Der Kunde ist verpflichtet, uns auf schadensgeneigte Stellen (z.B. Wegbegrenzungssteine, hervorstehende Kanaldeckel, sonstige Gegenstände, grobe Unebenheiten, usw.) hinzuweisen. Diese Hinweise werden von uns jeweils akribisch zum jeweiligen Objekt elektronisch, wenn möglich mit Foto, notiert und abgelegt. Kommt der Kunde dieser Meldepflicht nicht nach entfallen bei einer allfälligen Beschädigung jeglicher Haftung von unserer Seite.

#### §8. Laufzeit

Wird im Vertrag zwischen dem Kunden und uns die Laufzeit nicht ausdrücklich vereinbart, gilt der Vertrag als auf unbeschränkt abgeschlossen und kann von jedem der Vertragspartner unter Einhaltung einer Frist von 2 Monaten jeweils zum Ende der Vertragslaufzeit mittels eingeschriebenen Brief gekündigt werden. Im Falle einer Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit werden 20% der verbleibenden Kosten der restlichen Laufzeit fällig gestellt. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich dieser automatisch. Für laufende Verträge wird eine jährliche Preisanpassung gemäss der Indexerhöhung vorgenommen.

#### §9. Schlüssel, Zugang zum Objekt, Beistellungen

Wir benötigen von allen versperrten Räumlichkeiten, die von uns zu reinigen sind, eine unbeschränkte Zugangsmöglichkeit. Die Schlüssel, Codes etc. müssen unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden. Bei Verlust eines Schlüssels wird nur der Ersatz des Einzelschlüssels geleistet. Es erfolgt in diesem Fall insbesondere kein Ersatz einer Zentralschliessanlage bzw. deren Kosten. Der freie Zugang zur Arbeitsstelle muss für unser Personal bzw. jenes unseres Subauftragnehmers gewährleistet werden, anderenfalls unterbleiben unsere Leistungen ohne, dass daraus Ansprüche auf Entfall oder Minderung des Entgeltes bestehen. Wartezeiten, vergebliche Anfahrten usw. sind nicht mit den vereinbarten Preisen abgegolten und werden gesondert nach Zeitaufwand verrechnet. Der Kunde hat uns Strom, kaltes sowie warmes Wasser zur Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufes unserer Arbeiten unentgeltlich beizustellen. Ebenfalls ist vom Kunden für die Arbeitszeit ein geeigneter sich in der Nähe des Objektes befindliche Parkmöglichkeit zur Verfügung zu stellen. Allfällige Parkgebühren die während der Arbeitszeit anfallen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.



#### §10. Übernahmeverbot

Der Kunde verpflichtet sich, unser Personal weder während dessen Tätigkeit in unserem Unternehmen noch bis 12 Monate nach dessen Ausscheiden aus unserem Unternehmen abzuwerben und/oder zu beschäftigen. Darunter fällt auch ein Abwerben unseres Personals für den eigenen Betrieb (Umstieg auf Eigenreinigung) oder für einen Mitbewerber (Wechsel des Reinigungsunternehmens). Für den Fall des Zuwiderhandelns ist der Kunde verpflichtet, uns eine Konventionalstrafe in Höhe von 25.000,- € zu bezahlen, wobei die Geltendmachung darüber hinausgehender Schäden und sonstiger Ansprüche unberührt bleibt.

#### §11. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

Sollte ein Vertragspunkt ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, gilt die dem wirtschaftlichen Zweck dieser Klausel möglichst nahe kommende, zulässige Bestimmung als vereinbart. Dies gilt auch dann, wenn die Unwirksamkeit einer Bestimmung auf einem im Vertrag normierten Mass der Leistung oder Zeit beruht; es tritt in solchen Fällen ein dem Gewollten möglichst nahe kommendes rechtlich zulässiges Mass der Leistung oder Zeit anstelle des Vereinbarten. Die Gültigkeit des restlichen Vertrages wird dadurch nicht berührt.

#### §12. Gerichtsstand und Rechtswahl

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich mittelbar oder unmittelbar aus dem Vertrag ergebenden Streitigkeiten ist für Spanien das sachlich zuständige Gericht in Palma de Mallorca und für die Schweiz das Bezirksgericht Küssnacht zuständig. Wir können jedoch, nach unserer Wahl den Kunden auch an jedem anderen Gericht in Anspruch nehmen, das nach nationalem oder internationalem Recht zuständig sein kann. Der Vertrag unterliegt ausschliesslich spanischem und schweizerischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes.

Stand: 01.01.2017